



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA APARATUR
SIPIL NEGARA DALAM PENYELENGGARAAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ACEH BESAR**

^{1*}Harmaisyarah, dan ²Hasanuddin

^{1,2}Program Pascasarjana, Universitas Iskandarmuda, Banda Aceh, Indonesia

*Corresponding author: harmaisyarah@gmail.com

Abstract

Civil servant is one of human resource that has an important role and its position in governance organization. In face up globalitation whtch full of challenge and opportunity, local government should be able to inovate in improvement public service quality so inpression of government. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on the performance of employee services in the implementation of IMB licensing in One Stop Service Office of Aceh Besar District. The data collection technique used in this research is simple random sampling which is a probabilitly sampling technique that is sampling which gives equal opportunity for every element (member) of population. This technique is said to be simple (simple) because the collection of sample members from the population is done randomly regardless of the strata in the population. So, in this study the researchers set the amounts of samples as many as 100 respondents who use licensing services especially licensing services IMB at One Stop Service Office of Aceh Besar District.

Based on the results of the research shows that the performance of One door employees of Aceh Besar Regency is seen from the service dimension of good reliability, responsiveness, confidence, empathy, and tangible has given satisfaction to society. Overall, the people are satisfied with the performance of the services provided by the employees at the One Stop Office of Aceh Besar. The variables of service reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangible variables are closely related to performance variable of permit service of IMB at One Stop Office of Aceh Besar that is 98,6%. The service reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangible variables significantly affect the performance of IMB licensing service at One Stop Office of Aceh Besar Registry of 97,3%.

All the independent variables in this study have a significant and positive effect both partially and simultaneously on the performance of IMB licensing service at One Stop Service Office of Aceh Besar Regency, in other words hopotesis in this research is accepted.

Keywords: *Service Quality, Civil Servant Performance*

Abstrak

Aparatur sipil negara merupakan salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran penting dan kedudukannya dalam organisasi pemerintahan. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pemerintah Daerah harus mampu melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, kurang ramah dapat dihapuskan. Dengan latar belakang tersebut peneliti membuat tesis yang difokuskan pada Bagaimana tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyelenggaraan izin mendirikan bangunan (IMB). Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja ASN dalam penyelenggaraan izin mendirikan bangunan (IMB) Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling yang merupakan teknik probability sampling yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi. Teknik ini dikatakan sederhana (simple) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jadi, dalam penelitian ini peneliti menetapkan besarnya jumlah sampel sebanyak 100 responden yang menggunakan pelayanan perizinan khususnya pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dilihat dari dimensi pelayanan baik keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Secara keseluruhan masyarakat merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh ASN pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Variabel keandalan pelayanan, koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud sangat erat hubungannya dengan variabel kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yaitu sebesar 98,6 %. Variabel keandalan pelayanan, koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 97,3 %.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa semua variable bebas dalam penelitian ini berpengaruh signifikan dan positif baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar, dengan kata lain hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kinerja Aparatur Sipil Negara.*

1. Pendahuluan

Banyaknya keluhan dari masyarakat yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan in-efisiensi, sehingga citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya sangat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Oleh karena itu tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bagi bangsa Indonesia tuntutan terhadap kinerja yang baik memerlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mewujudkannya dikarenakan kinerja birokrasi pemerintah saat ini masih belum menunjukkan kinerja yang tinggi. Hal ini ditandai salah satunya adalah masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat dan ini pula yang sering dituding sebagai salah satu faktor penyebab terpuruknya negara ini.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pemerintah Daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, kurang ramah dapat dihapuskan. Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, sehingga pada prinsipnya pemberian izin mendirikan bangunan dapat dijadikan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan perizinan.

Sebagaimana pendapat Dwiyanto (2010:45) menyebutkan sebagai berikut: Dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya penilaian kinerja maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Artikel dalam penelitian ini mempunyai tujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kinerja aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dan untuk mengetahui dan menganalisis sejauhman pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan izin mendirikan bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

2. Kajian Pustaka

Teori kinerja secara formal diasumsikan sebagai kondisi yang menghasilkan Pengertian kinerja ini dilandasi dengan sikap dan merumuskan suatu tindakan yang kian meningkat dan bukanlah suatu proses yang sederhana dan mudah. Kebutuhan

atau ketidakpuasan personal aparatur untuk dicari cara penanggulangannya yang belum ada maupun yang di laksanakan kemudian. Dalam kaitan ini kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sesuai dengan pasal 75 ayat (1) dan (2) undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan “Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karier”. Selanjutnya Lowyer dan Porter dalam As’ad (2011: 48) menyebutkan bahwa “Job performance atau kinerja usaha adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan, sebagai suatu tingkatan dimana pegawai memenuhi/mencapai persyaratan kerja yang ditentukan”. Selanjutnya Dessler (2011: 268) menyebutkan bahwa “Analisis kinerja adalah memferifikasi bahwa ada kemerosotan kinerja dan menetapkan apakah kemerosotan ini sebaiknya diperbaiki melalui pelatihan atau melalui sarana lain”.

Dalam suatu organisasi yang mengutamakan sumber daya manusia yang baik selalu menggunakan informasi yang dikumpulkan melalui penilaian performance (kinerja) untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan rekrutmen, seleksi, orientasi, penempatan, pelatihan dan pengembangan, serta kegiatan lainnya meskipun penilaian informal selama kegiatan berlangsung hari demi hari adalah penting bagi kegiatan yang cepat. Mangkuprawira (2011: 201) menyebutkan bahwa “Pendekatan penilaian performance hendaknya mengidentifikasi standar performance yang terkait, mengukur kriteria, dan kemudian memberikan umpan balik pada pegawai dan Departemen Sumber Daya Manusia”. Dessler (2011: 102) menyebutkan bahwa “Sejumlah penyebab umum sebagaimana teori kinerja yang sering menimbulkan kegagalan dan harus dihindarkan sebagai berikut: (1) Tidak adanya standar, tanpa adanya standar berarti tidak terjadi penilaian prestasi yang obyektif. Yang ada hanyalah penilaian subyektif yang mengandalkan perkiraan dan perasaan; (2) Standar yang tidak relevan dan bersifat subyektif, standar seharusnya ditetapkan melalui proses analisa pekerjaan/jabatan untuk menentukan hasil atau output yang diharapkan dari pekerjaan tersebut; dan (3) Standar yang tidak realistis, standar adalah sasaran-sasaran yang berpotensi merangsang motivasi. Standar yang masuk akal dan menantang akan lebih berpotensi untuk merangsang motivasi.

Munie (2011: 134) menyebutkan bahwa “Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dibagi menjadi dua kategori yaitu faktor finansial dan non-finansial. Faktor finansial meliputi gaji, tunjangan dan jaminan sosial”. Sedangkan faktor non-finansial terdiri dari lingkungan kerja, gambaran pekerjaan, kepemimpinan dan alat pendukung. Menurut Munie (2011: 79) menyebutkasn bahwa “Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu pendidikan, disiplin dan kesejahteraan”: Adapun penjelasan berikutnya sebagai berikut:

1) Pendidikan

Sebagaimana pendapat Robins (2011: 101) menyebutkan bahwa “Kemampuan seseorang dapat dilihat dari keahlian yang dimilikinya, keahlian tersebut di pengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman”. Belajar adalah perubahan yang relatif

permanen dalam pengetahuan, keahlian, keyakinan, sikap, perilaku yang dihasilkan oleh pengalaman. Dua teori menjelaskan bagaimana proses belajar berlangsung adalah pengondisian peserta dan teori kognitif sosial/ Kedua teori ini menekankan arti penting pengukuran dalam perubahan perilaku dan keduanya menerima sebagai dalil kondisi yang sama untuk memudahkan belajar. Belajar adalah setiap perubahan yang relatif permanen dari perilaku yang terjadi sebagai hasil pengalaman. Melalui proses belajar tau pendidikan ini akan memperbaiki dan meningkatkan kemampuan orang atau pegawai didalam melaksanakan pekerjaannya.

2) Disiplin Kerja

Pendapat Prawirosentono, (2014: 31) menyebutkan bahwa “Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi”. Aspek penting didalam kelancaran suatu pekerjaan adalah faktor disiplin yang mengikat semua pegawai untuk bekerja sesuai dengan aturan format yang disetujui bersama dapat melaksanakan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Disiplin kerja yang baik akan mendorong semua pegawai bekerja sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sehingga hasil kerja yang dicapai akan maksimal.

3) Kesejahteraan

Yang dimaksud dengan kesejahteraan sebagaimana pendapat Munie (2011: 79) menyebutkan bahwa adalah “Upah dan semua jenis tunjangan insentif, atau kompensasi yang diterima oleh pegawai sebagai ganjaran atas pekerjaan yang telah dilakukan”. Kesejahteraan merupakan suatu ganjaran yang penting dan karenanya akan mempengaruhi motivasi kerja seseorang, sehingga dengan kesejahteraan yang baik akan mempunyai andil dalam upaya meningkatkan kinerja.

Dalam pandangan yang lain sebagaimana pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2016: 36) menyebutkan bahwa “faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation)”. Selanjutnya Mathis dan Jackson (2012: 70) menyebutkan bahwa “Secara umum tahap yang diamati adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara atasan dengan karyawan, dan kesempatan untuk maju”.

Kinerja pelayanan yang harus diberikan oleh para tenaga kerja dilapangan sebagai implementasi daripada program pengembangan SDM, merupakan bagian dari fungsi – fungsi manajemen SDM, secara umum fungsi manajemen SDM mengatur proses sejak awal sampai akhir, yang terdiri dari: Perencanaan, penggerakan, kontrol, rekrutmen, pengembangan, kompensasi, pemeliharaan, dan pemberhentian.

Kinerja merupakan bentuk penilaian tersendiri untuk mengukur tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang atau organisasi dalam menjalankan program-program kerjanya. Ratminta dan Atik, (2014: 173) menyebutkan bahwa “kinerja disebutkan sebagai suatu standar pekerjaan yang membandingkan tindakan – tindakan khusus dengan sekumpulan kepercayaan, kebijaksanaan, aturan, kebiasaan serta hal – hal tidak berwujud lainnya, yang pada muaranya dapat disebut sebagai output atau hasil kerja seseorang atau suatu instansi”. Sedangkan untuk melakukan pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran

kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithmal yang di kutip dalam Ratminta dan Atik (2014: 173) antara lain:

- 1) Ketampakan Fisik (Tangible)
- 2) Keandalan (Reliability)\
- 3) Daya Tanggap (Responsiveness)
- 4) Kompetensi (Competensce)
- 5) Kesopanan (Courtesy)
- 6) Kredibilitas (Credibility)
- 7) Keamanan (Security)
- 8) Akses (Acces)
- 9) Komunikasi (Communication)
- 10) Pengertian (Understanding the customer)

Pada prinsipnya, kata pelayanan dapat mengandung arti: memberikan fasilitas. Pelayanan sangat berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain agar dapat menimbulkan simpatik bagi orang tersebut. Pelayanan berarti memuaskan, menyenangkan dan memberikan yang terbaik. Pelayanan atau jasa merupakan sesuatu yang ditawarkan dan diberikan kepada seseorang dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, melainkan manfaat yang diterima oleh orang lain. Peranan pelayanan tersebut sangat dirasakan manfaatnya serta bersifat menentukan, manakala semua kegiatan yang bergerak dalam pemasaran jasa dilingkungan masyarakat melakukan kompetisi untuk merebut pasar dan perhatian konsumen. Karena itu, diperlukan suatu sistem pelayanan dan komunikasi yang baik diantara pemberi jasa dan konsumen agar para pemasar jasa dapat mempertahankan pasar pada tingkat yang menguntungkan. Selanjutnya menurut Kotler, Philip (2011: 548) jasa/pelayanan adalah “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Berdasarkan pengertian di atas jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Lebih rinci Ratminta dan Atik (2014: 2) mengemukakan definisi pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Selanjutnya Abidin (2013:53) mengatakan bahwa definisi pelayanan sebagai berikut “Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui

aparatur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Standar Pelayanan ini menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 disebut bahwa Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dari pengertian Mahmudi, Kiswanto dan Wahyuddin (2013: 77) pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah *pamong praja* yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Sinambela (2014: 5) menyebutkan “Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Ijan (2014: 5) mengartikan “Pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan”. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat sesuai dengan aturanyang telah ditetapkan.

Suatu cara perusahaan jasa / Organisasi Publik untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan kualitas jasa yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan jasa, kemudian bandingkan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan harus mampu memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari para pesaingnya agar tetap dapat bertahan dalam usahanya. Menurut Kotler, Philip (2011: 561) ada lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan: (1) Keandalan (Reliability) yang merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; (2) Keresponsifan (Responsiveness) yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa/layanan dengan cepat atau ketanggapan; (3) Keyakinan (Confidence) yaitu menyangkut pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (4) Empati (Empathy) yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan; dan (5) Berwujud (Tangible) yang merupakan penampilan fisik dalam hal fasilitas, peralatan, personel dan media komunikasi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini akan membahas tentang pengaruh kinerja aparatur sipil negara terhadap penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2015:14), yaitu metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sample dan populasi penelitian, teknik pengambilan sample umumnya dilakukan dengan acak atau random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif/bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian pengujian hipotesis yang merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Tipe hubungan antar dua variabel atau lebih dapat berupa hubungan korelasional, komparatif atau sebab akibat. Dalam penelitian ini horizon waktu yang digunakan adalah studi empiris. Pengertian empiris menurut Sugiono (2013:12) adalah suatu cara atau metode yang dilakukan yang bisa diamati oleh indera manusia, sehingga cara atau metode yang digunakan tersebut bisa diketahui dan diamati juga oleh orang lain. Alasan pemilihan studi empiris sebagai horizon waktu adalah karena penelitian ini hanya mengumpulkan data berupa kuesioner dengan pengumpulan data pada satu batas waktu. Fokus atau ruang lingkup penelitian ini adalah dibatasi hanya terhadap variabel kinerja pelayanan sebagai variabel terikat dan variabel keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud sebagai variabel bebas. Penentuan variabel bebas oleh peneliti berdasarkan teori Kotler (2011: 561) yang menjelaskan lima determinan kualitas pelayanan.

Untuk memperjelas pengujian hipotesis yang dikemukakan maka variabel-variabel yang diidentifikasi perlu di definisikan sehingga variabel tersebut dapat dioperasionalkan. Kerlinger (2012: 532) menyatakan bahwa “definisi operasional menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur variabel tersebut”. Dengan kata lain, suatu definisi operasional merupakan spesifikasi kegiatan penelitian dalam mengukur suatu variabel.

1. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2013: 39) variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan (Y)

2. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2013: 39) variabel independen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, dan anteseden. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel ini memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen adalah keandalan, koresponsifan, keyakinan, empaty, dan berwujud.

Data dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang telah disusun dalam bentuk pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan dan responden memilih sesuai dengan persepsinya. Data yang diperoleh melalui kuesioner dalam bentuk kualitatif dikonversikan terlebih dahulu menjadi data kuantitatif, dengan menggunakan Skala Likert dalam bentuk interval. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Dalam penelitian ini penentuan besarnya jumlah sampel yang diambil oleh peneliti adalah mengacu pada pendapat yang dikemukakan Birn, Robin J. (2014: 149) bahwa “dalam studi kuantitatif diperbolehkan menggunakan jumlah sampel antara 100 sampai dengan 200”. Sedangkan Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling yang merupakan teknik probability sampling yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi. Teknik ini dikatakan sederhana (simple) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jadi, dalam penelitian ini peneliti menetapkan besarnya jumlah sampel sebanyak 100 responden yang menggunakan pelayanan perizinan khususnya pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar maka dilakukan dengan menggunakan analisis uji rata-rata hitung dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \sum \frac{X}{n}$$

dimana:

\bar{X} = Nilai rata-rata
 $\sum X$ = Jumlah Score dari responden
 n = Jumlah responden

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar digunakan model Regresi Linear berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesanggupan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang penting dalam penelitian ini, untuk mendapatkan suatu hasil penelitian yang dapat dipercaya sangat ditentukan oleh alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Oleh karena itu, untuk mengukur handal atau tidaknya kuesioner digunakan analisis reliabilitas dan validitas.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar adalah sebagai berikut:

1. Tugas Pokok
 - a. Pendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif serta dalam rangka pemberdayaan ekonomi rakyat di Kabupaten Aceh Besar dengan pemberian pelayanan perizinan yang efektif dan efisien.
 - b. Membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian kewenangan di bidang Pelayanan Perizinan yang menjadi Tangung Jawabnya.
2. Fungsi
 - a. Pelaksanaan Urusan Ketatausahaan Kantor.
 - b. Pelayanan Program Kerja Tahunan, jangka menengah dan jangka panjang kantor.
 - c. Perumusan kebijakan administrasi di bidang Pelayanan Perizinan
 - d. Mendorong prakarsa masyarakat untuk ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan Daerah.
 - e. Meningkatkan daya guna, hasil guna dan kelancaran pelayanan umum yang dilakukan oleh Aparatur Negara

- f. Pelaksanaan Koordinasi dengan instansi dan lembaga terkait lainnya di bidang perizinan teknis.
- g. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai dengan bidang-bidang tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya KPTSP Kabupaten Aceh Besar mempunyai keadaan pegawai yang ada di kantor KPTSP kabupaten Aceh Besar, belum berjalan maksimal ini terjadi di karenakan sumber daya manusia yang masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di 23 Kecamatan Dan 604 desa yang ada di wilayah kabupaten Aceh Besar, dengan jumlah kecamatan dan gampong demikian maka keadaan pegawai yang ada di KPTSP harus benar-benar di perhatikan oleh pemerintah Aceh Khususnya Pemerintah Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh, sehingga dengan ada perhatian pemerintah Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh, sehingga dalam setiap program yang di lakukan di perlukan peran serta seluruh pegawai yang ada di KPTSP Kabupaten Aceh Besar, dengan demikian pelaksanaan tugas yang dilakukan akan di jalankan sesuai dengan yang di atur dalam melaksanakan tugas dan Fungsi dalam tiap pelaksanaan yang akan di jalankan oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Aceh Besar Sehingga pelayanan yang di berikan akan sesuai dengan standar yang telah di terapkan dalam setiap Prosedur dalam melaksanakan perubahan yang lebih baik bagi masyarakat Kabupaten Aceh Besar, sehingga dalam pelaksanaan yang akan diberikan oleh Para pegawai sesuai dengan apa yang di harapkan dan di sesuaikan dengan apa yang di harapkan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang berada di Wilayah Kabupaten Aceh Besar.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Tanggapan Wajib Izin Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar

- a. Tanggapan Wajib Izin Terhadap Kualitas Pelayanan IMB Dilihat Dari Variabel Keandalan

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik dan setiap masyarakat yang hendak menggunakan pelayanan pemerintah selalu mengharapkan adanya pelayanan dan mendapatkan hasil yang diharapkan. Dari hasil pengolahan data menggambarkan bahwa tingkat pelayanan keandalan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat untuk pertanyaan “Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,970 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan selama ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar relatif tidak lagi berbelit, sehingga masyarakat merasa puas.

Pernyataan masyarakat terhadap “Jadwal pelayanan tepat Waktu” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,060 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan selama ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar relatif tepat waktu. Perubahan pelayanan ini ternyata memberikan indikasi akan kinerja pegawai yang semakin baik, mereka telah menunjukkan kepada masyarakat bahwa mereka juga dapat bekerja dengan baik handal dalam sistem pelayanan dalam Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pernyataan masyarakat terhadap “Jumlah pegawai memadai” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,060 artinya jumlah pegawai yang diperkerjakan selama ini sudah cukup memadai, dengan sistem pelayanan dalam Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu membuat pegawai dalam bekerja semakin efisien sehingga tidak ada pegawai yang banyak menganggur dan tidak ada lagi jalur administrasi yang berbelit dan panjang yang harus di jalani oleh masyarakat.

Pernyataan masyarakat terhadap “Pegawai memberikan-Image yang baik ketika memberikan pelayanan” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,930 artinya pegawai sudah mampu memberikan image yang baik dan berwibawa kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, sehingga image positif yang dibangun ini memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan sistem Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Nilai rata-rata secara keseluruhan diperoleh dari tanggapan masyarakat sebesar 4,0025. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja pegawai Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dilihat dari variabel keandalan pelayanan relatif sudah memuaskan. Hal ini sesuai dengan penelitian Sunaryani (2010) dalam tesisnya pada Universitas Sebelas Maret Surakarta Provinsi Jawa Tengah yang berjudul “Kinerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (Kppt) Dalam Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (Siup) Kota Surakarta”. Sunaryani mengatakan bahwa KPPT Surakarta bisa dikatakan cukup efektif dalam pelaksanaan tugasnya. Hal tersebut bisa dilihat dari target-target yang ditetapkan oleh KPPT Surakarta sebagian besar telah dapat dicapai, meskipun tidak keseluruhan.

b. Tanggapan Masyarakat Wajib Izin Terhadap Kualitas Pelayanan IMB Dilihat Dari Variabel Keyakinan

Analisis ini menyangkut pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan pegawai untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dari hasil tabulasi pengolahan data dapat menggambarkan bahwa tingkat pelayanan keyakinan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat, untuk pertanyaan “pegawai ramah dan sopan” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,050 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan keyakinan yang diberikan selama ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar relatif ramah dan sopan, sehingga masyarakat pun memberikan apresiasi yang positif.

Pernyataan masyarakat terhadap “Pegawai cekatan dan terampil” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,100 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pegawai semakin cekatan dan terampil dalam memberikan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Sikap cekatan dan terampil ini tentu saja membutuhkan kemampuan tinggi dari pegawai dalam mengaktualisasikan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pernyataan masyarakat terhadap “pegawai bersikap profesional” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,040 artinya pegawai yang diperkerjakan selama ini selalu memiliki sikap profesional yang baik dalam memberikan pelayanan, dengan sistem pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu membuat pegawai bekerja semakin meyakinkan.

Pernyataan masyarakat terhadap “Adanya perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasakan keamanannya terjamin” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,180 artinya pegawai dalam memberikan pelayanan keyakinan cukup meyakinkan terutama dalam bentuk perhatian khusus yang diberikan selama ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu membuat pegawai bekerja semakin meyakinkan.

Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata secara keseluruhan diperoleh dari tanggapan masyarakat terhadap variabel keyakinan sebesar 4,0925. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dilihat dari dimensi pelayanan keyakinan relatif sudah memuaskan. Hasil penelitian di atas dibenarkan oleh hasil penelitian Nasrun (2016) yang menyatakan bahwa Kemampuan aparat dalam melaksanakan tugasnya sudah selayaknya didukung dengan keahlian dan kemampuan yang baik, sehingga masyarakat yang diberi pemahaman terkait dengan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) mudah memahami apa yang menjadi maksud dan tujuan dari pelayanan ini. Oleh karena itu, dalam implementasinya harus ditunjang oleh ketersediaan sumber daya manusia. Lebih lanjut Nasrun (2016) menyatakan kemampuan aparat yang baik akan meningkatkan kinerja pelayanan dan akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan daripada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Hal senada dengan teori Kotler, Philip (2011:561) yang menjelaskan bahwa salah satu determinan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi adalah adanya keyakinan atau confidence yang berarti menyangkut pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

c. Tanggapan Wajib Izin Terhadap Kualitas Pelayanan IMB Dilihat Dari Variabel Keresponsifan

Analisis ini meliputi kemampuan teknisi dan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak berbelit-belit. Dari hasil tabulasi pengolahan data primer menggambarkan bahwa tingkat pelayanan keresponsifan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat untuk pertanyaan “Pelayanan dilakukan secepatnya” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,080 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan selama ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar relatif cepat dan tidak berbelit, sehingga masyarakat pun memberikan apresiasi yang positif.

Pernyataan masyarakat terhadap “Pegawai cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,050 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan selama ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat. Perubahan pelayanan ini ternyata memberikan indikasi akan kinerja pegawai yang semakin baik, mereka telah menunjukkan kepada masyarakat bahwa mereka juga dapat bekerja dengan profesional dalam sistem pelayanan dalam Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pernyataan masyarakat terhadap “pegawai selalu siap membantu” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,930 artinya pegawai yang diperkerjakan selama ini selalu memiliki sikap untuk selalu siap memberikan bantuan kepada masyarakat, dengan sistem pelayanan dalam Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu membuat pegawai bekerja semakin profesional sehingga.

Pernyataan masyarakat terhadap “pelayanan yang diberikan memadai” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,930 artinya pegawai dalam memberikan pelayanan cukup memadai sehingga masyarakatpun tidak komplain seperti dulu sebelum diterapkan pelayanan terpadu satu pintu.

Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata secara keseluruhan diperoleh dari tanggapan masyarakat sebesar 3,9975. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dilihat dari dimensi pelayanan keresponsifan relatif sudah memuaskan. Hal ini senada dengan hasil penelitian Nasrun (2016) yang menyatakan bahwa responsiveness berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat/pemohon dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Atau dengan kata lain, bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini, aspek responsiveness yaitu kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan pemohon/masyarakat dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat. Respon petugas BPMPPT cukup baik dan memberikan kesan kepuasan bagi

penggunaan layanan, sebab Tingkat kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga dapat memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (Pendapatan Asli Daerah) yang diperoleh akan semakin meningkat.

d. Tanggapan Masyarakat Wajib Izin Terhadap Kualitas Pelayanan IMB Dilihat Variabel Empati

Tingkat kepentingan pada variabel empati terhadap masyarakat antara lain pegawai memperhatikan kebutuhan masyarakat, layanan tanpa pandang status sosial, pegawai memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, serta adanya rasa penghargaan dan penghormatan kepada masyarakat. Dari hasil tabulasi data primer menggambarkan bahwa tingkat pelayanan empati yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat, untuk pertanyaan “Pegawai perhatikan-kebutuhan konsumen” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,930 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan empati dilihat dari perhatian pegawai terhadap kebutuhan konsumen yang diberikan selama ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar relatif memuaskan, sehingga masyarakat pun memberikan apresiasi yang positif.

Pernyataan masyarakat terhadap “Layanan tanpa pandang - Status social” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,24 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pegawai semakin arif dan bijaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa memandang status sosial pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Pernyataan masyarakat terhadap “pegawai memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,24 artinya pegawai yang diperkerjakan selama ini selalu siap membantu secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar.

Pernyataan masyarakat terhadap “Adanya rasa penghargaan dan penghormatan kepada pelanggan” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,05 artinya pegawai dalam memberikan pelayanan empati selalu memberikan penghargaan dan penghormatan yang maksimal kepada masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga hal ini membuat pegawai bekerja semakin tinggi sikap empatinya.

Dari hasil olah data untuk variabel empati dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan diperoleh rata-rata dari jawaban masyarakat terhadap variabel empati sebesar 4,115, yang artinya kinerja pegawai Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dilihat dari dimensi pelayanan empati sudah memuaskan. Hal ini sesuai dengan penelitian Nasrun (2016) yang menyatakan bahwa pada dasarnya

masyarakat tidak butuh penghargaan yang berlebihan, tetapi mereka hanya butuh untuk diperhatikan, sehingga empati atau kepedulian yang diinginkan oleh pemohon/masyarakat dalam pelayanan dapat mereka rasakan. Hal lain yang sangat dibutuhkan oleh pemohon/masyarakat pada saat berurusan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yaitu adanya sikap ramah dan sopan yang harus diperlihatkan oleh para aparat. Karena apabila setiap pelayanan yang diterima oleh pemohon dengan memperlihatkan kesopanan dan keramahan aparat, tentunya akan membuat masyarakat akan betah dan senang dalam menerima layanan. Selanjutnya hasil penelitian ini dikuatkan oleh teori Valerie (2014:45) yang menyebutkan salah satu dimensi yang sangat penting diperhatikan dalam mengukur pelayanan yang berkualitas yaitu adanya dimensi empathy yakni “adanya kedekatan dan pemahaman baik antara pemberi pelayanan dengan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan memuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antara pemberi pelayanan dengan masyarakat.

e. Tanggapan masyarakat wajib izin terhadap kinerja aparatur sipil negara dilihat dari variabel berwujud

Kebersihan, kenyamanan, ketentraman, kerapian, menarik, tempat duduk yang cukup dan lain-lain menjadi perhatian pihak pengelola pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Dari hasil pengolahan data menggambarkan bahwa tingkat pelayanan berwujud yang disediakan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat, untuk pertanyaan “Fasilitas parkir tersedia cukup” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan berwujud dilihat dari ketersediaan fasilitas parkir selama ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar relatif memuaskan, sehingga masyarakat pun merasa puas.

Pernyataan masyarakat terhadap “kamar mandi dan Toilet bersih” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa ketersediaan kamar mandi dan toilet cukup dan bersih atau rapi sehingga pegawai tidak terdapat keluhan dengan penyediaan fasilitas ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar.

Pernyataan masyarakat terhadap “Ruang layanan rapi, bersih, nyaman” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,21 artinya penyediaan Ruang layanan rapi, bersih, nyaman pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar telah disediakan dengan cukup baik sehingga masyarakat sudah merasa puas.

Pernyataan masyarakat terhadap “Fasilitas tempat duduk memadai” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 artinya penyediaan Fasilitas tempat duduk memadai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu disediakan dengan jumlah yang cukup artinya setiap masyarakat yang datang tidak perlu berdiri dalam proses antrian akan tetapi mereka dapat menunggu di tempat duduk masing-masing dan dalam ruangan yang cukup nyaman.

Dari hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan diperoleh rata-rata dari jawaban masyarakat terhadap variabel berwujud sebesar 4,0725, yang artinya masyarakat merasa puas terhadap kinerja pegawai Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dilihat dari dimensi pelayanan keterwujudan. Pernyataan diatas sesuai dengan hasil penelitian Nasrun (2016) yang menyatakan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan dan penampilan pelayanan. Dengan demikian masyarakat mempersepsikan kualitas dengan membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan kinerja layanan yang mereka harapkan dari penyedia jasa. Menurut Kotler (2011:561) “organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan yang dikelola dengan baik memiliki kelima determinan kualitas pelayanan yang salah satunya adalah dimensi berwujud (tangible). Berwujud merupakan penampilan fisik dalam hal fasilitas, peralatan, personil dan media komunikasi. Kemudian Nasrun (2016) juga mengatakan bahwa penampilan aparat adalah salah satu sub aspek tangibles yang menjadi pusat perhatian, karena dengan penampilan masyarakat dapat merasakan pelayanan yang maksimal, dalam artian bahwa komitmen adalah hal yang paling utama dalam suatu pelayanan dengan tidak mengesampingkan penampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan menurut peneliti, bahwa penampilan aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan cukup baik, walaupun pelayanan yang diberikan aparat belum seluruhnya mengacuh pada aturan yang telah disepakati yaitu menggunakan seragam sesuai dengan waktu/hari yang telah ditentukan dan memakai tanda pengenal (Id Card).

f. Tanggapan Masyarakat Wajib Izin Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan IMB

Kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat menjadi topik yang hangat dibicarakan dalam berbagai lapisan masyarakat juga instansi pemerintah, karena kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan dan jasa. Harapan masyarakat dapat di bentuk melalui pelayanan yang memuaskan dan bila masyarakat puas maka akan bertahan. Pengelolaan instansi pemerintah yang baik dalam suatu ruang lingkup yang berorientasi kepada masyarakat, juga usaha-usaha untuk memikat atau menciptakan suatu keadaan yang mampu mempertahankan masyarakat merupakan salah satu cara untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Keputusan masyarakat untuk menggunakan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar merupakan suatu tahap dari proses keputusan yaitu dimana masyarakat benar-benar memperhatikan kinerja pelayanan yang mereka rasakan cocok atau tidak sesuai dengan keberadaan mereka sendiri untuk menggunakan pelayanan. Sebelum adanya keputusan biasanya masyarakat akan melihat kinerja pelayanan, fasilitas yang disediakan.

Dari hasil tabulasi pengolahan data primer menggambarkan bahwa tingkat pelayanan berwujud yang disediakan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat, untuk pertanyaan “Proses kerja sesuai dengan standart aturan” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,08 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa cara kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sudah dilakukan sesuai dengan standar aturan yang telah ditetapkan atau yang diberlakukan.

Pernyataan masyarakat terhadap “Out put yang sesuai memuaskan” diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,10 artinya berdasarkan tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa ketersediaan kamar mandi dan toilet cukup dan bersih atau rapi sehingga pegawai tidak terdapat keluhan dengan penyediaan fasilitas ini pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar. Pernyataan masyarakat terhadap “Menggunakan semua fasilitas” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84 artinya para pegawai mampu menggunakan semua fasilitas kantor dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar.

Pernyataan masyarakat terhadap “Pengawasan dalam pelaksanaan pekerjaan” diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 artinya para pegawai ternyata tetap diawasi dalam pekerjaan mereka sehingga setiap pegawai akan selalu berusaha dalam bekerja lebih baik dalam meningkatkanb kinerja pelayanannya pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan diperoleh rata-rata dari jawaban masyarakat terhadap variabel berwujud sebesar 4,00, yang artinya masyarakat merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Hal senada juga diungkapkan dalam penelitian Sunaryani (2010) yang menyatakan bahwa KPPT Surakarta bisa dikatakan cukup efektif dalam pelaksanaan tugasnya. Hal tersebut bisa dilihat dari target-target yang ditetapkan oleh KPPT Surakarta sebagian besar telah dapat dicapai, meskipun tidak keseluruhan. KPPT Surakarta juga sudah termasuk efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari segala keterbatasan yang ada di KPPT, namun KPPT Surakarta tetap dapat melaksanakan pelayanan dengan optimal. Kualitas pelayanan KPPT Surakarta secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik. Hal itu dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan seperti kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati yang menurut data yang diperoleh penulis, semuanya telah dapat memenuhi keinginan pelanggan KPPT Surakarta, namun untuk indikator tangibles/fasilitas fisik, KPPT masih sedikit kurang karena terbatasnya ruang dan mobil dinas. KPPT Surakarta dalam memberikan pertanggungjawaban sudah akuntabel. Hal tersebut bisa dilihat dari pelaksanaan kegiatan dan tugas-tugas KPPT Surakarta sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan undang-undang/peraturan yang berlaku. Pertanggungjawaban juga dilakukan secara rutin dan transparan dalam waktu tertentu dari KPPT Surakarta dalam bentuk laporan kepada Walikota serta pertanggungjawaban dalam hal kualitas pelayanan selaku lembaga pelayanan masyarakat kepada para pelanggan KPPT Surakarta.

Setelah dilakukan perhitungan pada semua indikator variabel dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah Variabel Empati dengan perolehan nilai sebesar 4.115. hal ini memperlihatkan bahwa tingkat kepentingan pada variabel empati terhadap masyarakat antara lain pegawai memperhatikan kebutuhan masyarakat, layanan tanpa pandang status sosial, pegawai memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, serta adanya rasa penghargaan dan penghormatan kepada masyarakat.

Menurut Kotler (2011: 561) ada lima diterminan kualitas pelayanan yaitu Keandalan (Realibility), Keresponsifan (Responsiveness), Keyakinan (Confidance), Empati (Emphaty), dan Berwujud (Tangible).

Dengan demikian pada dasarnya masyarakat tidak butuh penghargaan yang berlebihan, tetapi mereka hanya butuh untuk diperhatikan, sehingga empati atau kepedulian yang diinginkan oleh pemohon/masyarakat dalam pelayanan dapat mereka rasakan. Hal lain yang sangat dibutuhkan oleh pemohon/masyarakat pada saat berurusan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yaitu adanya sikap ramah dan sopan yang harus diperlihatkan oleh para aparat. Karena apabila setiap pelayanan yang diterima oleh pemohon dengan memperlihatkan kesopanan dan keramahan aparat, tentunya akan membuat masyarakat akan betah dan senang dalam menerima layanan.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa variable empati merupakan variabel yang paling tinggi pengaruhnya terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Kemudian indikator variabel yang memperoleh nilai terendah yaitu variabel keresponsifan dengan nilai 3,9975. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dilihat dari dimensi pelayanan keresponsifan relatif sudah memuaskan. Hanya saja dalam penelitian ini variabel keresponsifan memperoleh nilai terendah sehingga pada masa yang akan datang dapat ditingkatkan faktor keresponsifan dimaksud. Responsiveness berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat/pemohon dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Atau dengan kata lain, bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Menurut Kotler, Philip (2011: 561) ada lima diterminan kualitas pelayanan. Salah satu diterminal kualitas tersebut adalah Keresponsifan (Responsiveness) yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa/layanan dengan cepat atau ketanggapan.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar

Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar Di Kabupaten Aceh Besar, maka dilakukan perhitungan Regresi Linier Berganda (Multiple Regression), dimana hasil perhitungan akhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Perhitungan Regresi

Keterangan Nilai	T Hitung		Sig
R Korelasi	0,986		
R Square	0,973		
Adjusted R Square	0,971		
Constanta	0,317		
Koefisien regresi keandalan	0,113	6,146	0,004
Koefisien regresi keresponsifan	0,822	7,315	0,000
Koefisien regresi keyakinan	0,598	9,227	0,000
Koefisien regresi empaty	0,787	9,521	0,000
Koefisien berwujud	0,460	4,894	0,000

Sumber: Data Primer, 2017 (diolah)

$$Y = 0,317 + 0,113 X_1 + 0,822 X_2 + 0,598 X_3 + 0,787 X_4 + 0,460 X_5$$

Persamaan diatas mengandung pengertian bahwa:

1. Konstanta sebesar 0,317 artinya tanpa adanya variabel keandalan pelayanan, keresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud maka kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar hanya sebesar 0,317.
2. Apabila variabel X_1 (keandalan pelayanan) mengalami kenaikan 1 % akan menyebabkan kenaikan terhadap variabel Y (kinerja pelayanan perizinan IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 0,113 persen dengan asumsi variabel keresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud dianggap tetap.
3. Apabila variabel X_2 (keresponsifan) mengalami kenaikan 1 % maka akan menyebabkan kenaikan terhadap variabel Y (kinerja pelayanan perizinan IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 0,822 persen dengan asumsi variabel keandalan pelayanan, keyakinan, empati dan variabel berwujud dianggap tetap.
4. Apabila variabel X_3 (keyakinan) kenaikan 1 % maka akan menyebabkan kenaikan terhadap variabel Y (kinerja pelayanan perizinan IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 0,598 persen dengan asumsi variabel keandalan pelayanan, keresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud dianggap tetap.
5. Apabila variabel X_4 (empati) mengalami kenaikan 1 % maka akan menyebabkan kenaikan terhadap variabel Y (kinerja pelayanan perizinan IMB) pada Kantor

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 0,787 persen dengan asumsi variabel keandalan pelayanan, koresponsifan dan variabel berwujud dianggap tetap.

6. Apabila variabel X5 (variabel berwujud) mengalami kenaikan 1 % maka akan menyebabkan kenaikan terhadap variabel Y (kinerja pelayanan perizinan IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 0,460 persen dengan asumsi variabel keandalan pelayanan, koresponsifan dan variabel empati dianggap tetap.

Koefisien korelasi (R) sebesar 98,6 % menggambarkan bahwa variabel keandalan pelayanan, koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud sangat erat hubungannya dengan variabel kinerja pelayanan perizinan IMB Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yaitu sebesar 98,6 %. Koefisien determinan (R²) bernilai 97,3 % menunjukkan bahwa determinan variabel keandalan pelayanan, koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud berpengaruh terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 97,3 %.

3. Pembuktian Hipotesis

Pembuktian bahwa variabel keandalan pelayanan, koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan perizinan IMB atas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar maka dilakukan pengujian tersendiri secara partial dengan uji-t pada tingkat kepercayaan (Convidence Interval 95%) yaitu:

- 1) Untuk variabel keandalan pelayanan t-hit sebesar 2,146 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa secara partial variabel keandalan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi $\beta_1 \neq 0$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) tidak ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai KPTSP Kabupaten Aceh Besar. Apabila variabel X1 (keandalan pelayanan) mengalami kenaikan 1 % akan menyebabkan kenaikan terhadap variabel Y (kinerja pelayanan perizinan IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 0,113 persen dengan asumsi variabel koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud dianggap tetap.
- 2) Variabel koresponsifan dengan t-hit sebesar 7,315 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi $\beta_2 \neq 0$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) tidak ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel koresponsifan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai KPTSP Kabupaten Aceh Besar. Apabila variabel X2 (koresponsifan) mengalami kenaikan 1 % maka akan menyebabkan kenaikan terhadap variabel Y (kinerja pelayanan perizinan IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar

0,822 persen dengan asumsi variabel keandalan pelayanan, keyakinan, empati dan variabel berwujud dianggap tetap.

- 3) t-hit variabel keyakinan sebesar 9,227 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi $\beta_3 \neq 0$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) tidak ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keyakinan secara partial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Apabila variabel X_3 (keyakinan) kenaikan 1 % maka akan menyebabkan kenaikan terhadap variabel Y (kinerja pelayanan perizinan IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 0,598 persen dengan asumsi variabel keandalan pelayanan, koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud dianggap tetap.
- 4) Untuk variabel empati mempunyai t-hit nya sebesar 9,521 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi $\beta_4 \neq 0$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) tidak ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara partial variabel empati juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.
- 5) Untuk variabel berwujud mempunyai t-hit nya sebesar 4,894 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa secara partial variabel berwujud juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi $\beta_5 \neq 0$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) tidak ditolak.

Pembuktian terhadap keakuratan kelima variabel bebas tersebut terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dengan menggunakan uji-F. F-hit dalam persamaan ini adalah sebesar 75,26 lebih besar dari F-tabel sebesar 2,305 hal ini menggambarkan bahwa variabel keandalan pelayanan, koresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar .

5. Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat di ambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dilihat dari dimensi pelayanan baik keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2. Dari kelima variabel yang diteliti, yang memiliki nilai tertinggi adalah Variabel Empati dengan perolehan nilai sebesar 4.115. Kemudian indikator variabel yang memperoleh nilai terendah yaitu variabel keresponsifan dengan nilai 3,9975.
3. Secara keseluruhan masyarakat merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.
4. Variabel keandalan pelayanan, keresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud sangat erat hubungannya dengan variabel kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yaitu sebesar 98,6 %.
5. Variabel keandalan pelayanan, keresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sebesar 97,3 %.
6. Semua variable bebas dalam penelitian ini berpengaruh signifikan dan positif baik secara partial maupun secara simultan terhadap kinerja pelayanan perizinan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar, dengan kata lain hopotesis dalam penelitian ini diterima.

Daftar Pustaka

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abidin, Z.S. (2013), *Kebijakan Publik*, Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Akdon, dan Riduwan. (2013) *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Mohd. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Birn, Robin J. (2014). *The International Handbook of Market Research Technique*. In Association with the Market Research Society. London.
- Boediono. (2011). *Ekonomi Mikro*, seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi No 1/ Edisi 2, Yogyakarta: BPFE
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Dessler, Gary. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Alih Bahasa Benyamin Molan Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Kedua*, Jakarta.: Prenhallindo.
- Dirtanto. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja*, Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Harkunsari, U. (2012). *Hubungan Kompetensi dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Regional V Badan Kepegawaian Negara Jakarta*. Skripsi.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Ifdayanti, Siska. (2011). *Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas. UPTD. Balai Metrologi Medan*. Medan: USU Insitutional Respository.
- Ijan. (2014). *Pelayanan Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kerlinger, Fred N. (2012). *Asas Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kiswanto, dan M. Wahyuddin. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Provinsi Jateng Kabupaten Sragen*. Jawa Tengah.
- Kotler, Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran, Marketing Manajemen 9e, Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*. Jilid Empat. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Mahmudi dan Kiswanto dan M. Wahyuddin. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkuprawira, S.Tb., (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mathis, Robert L, dan John H. Jackson, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku satu, Edisi Indonesia, Jakarta: PT Salemba Empat.
- Moenir. (2012). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Munie. (2011). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: PT Rineka Cipta Jakarta.
- Napitulu, Daimin. (2013). *Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Seri Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT. Alumni.
- Nawawi, Ismail. (2014). *Manajemen Perubahan: Teori dan Aplikasi pada Organisasi Publik dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Ratminta dan Atik. (2014). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto. (2014). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, Stephen. P. (2011). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit Prehallindo.
- Ruky, Achmad S. (2012). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Method for Business, Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4*. Terjemahan Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi. (2011). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.

- Sinambela, dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Surya Dharma. (2012). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisno. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia VI*. Jakarta: Karunia, Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS
- Thoha, Miftah. (2014). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*, cetakan ke-23. Jakarta : Rajawali Pers.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra. (2012). *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Valerie A. Zeithaml. (2014). *More On Improving Service Quality Measurement*. New York: Prentice Hall.
- Wahibur Rokhman, (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kudus : Nora Media Enterprise,
- Wibowo, 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.

Dokumen

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 *tentang Aparatur Sipil Negara*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 *tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 *tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2011 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 tahun 2011 *tentang penyelenggaraan pelayanan publik*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2014 *tentang pelayanan publik*.
- Qanunn Kabupaten Aceh Besar Nomor 15 Tahun 2010 *tentang perubahan atas Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 3 Tahun 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja dinas dan lembaga teknis daerah Kabupaten Aceh Besar*.
- Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 12 Tahun 2007 *tentang pembentukan Organisasi dan tata kerja kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Aceh Besar*.
- Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 8 Tahun 2012 *Tentang Standard Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Besar*.